

Unidade Curricular	Gestão Hoteleira	Área Científica	Turismo
Licenciatura em	Turismo	Escola	Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo
Ano Letivo	2017/2018	Ano Curricular	2
Tipo	Semestral	Semestre	2
Horas totais de trabalho	162	Horas de Contacto	T - - TP 60 PL - - TC - - S - - E - - OT - - O - -
		Nível	1-2
		Créditos ECTS	6.0
		Código	9254-532-2203-00-17

T - Ensino Teórico; TP - Teórico Prático; PL - Prático e Laboratorial; TC - Trabalho de Campo; S - Seminário; E - Estágio; OT - Orientação Tutórica; O - Outra

Nome(s) do(s) docente(s) Lucília Maria Ferreira Alves Cardoso

### Resultados da aprendizagem e competências

No fim da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:

1. Reconhecer as especificidades em termos de estrutura, funcionamento e gestão dos hotéis.
2. Caracterizar a estrutura e os diferentes departamentos de um hotel.
3. Conhecer os principais indicadores, instrumentos de gestão financeira e contabilística do sector hoteleiro.
4. Compreender o processo e a problemática do investimento e financiamento dos empreendimentos hoteleiros.
5. Conhecer a especificidade da gestão dos recursos humanos na hotelaria.
6. Identificar os requisitos e princípios de gestão da qualidade e gestão da segurança, num hotel.
7. Compreender a importância e a necessidade de um plano de gestão ambiental na hotelaria.

### Pré-requisitos

Antes da unidade curricular o aluno deve ser capaz de:  
Não tem.

### Conteúdo da unidade curricular

1- Conceitos Introdutórios 2- Relações entre as Agências de Viagens e as Unidades Hoteleiras. 3- Organização dos Serviços de um hotel. 4- Gestão Hoteleira. 5- Contabilidade. 6- Promoção e Vendas. 7- Política Ambiental. 8- Formação em Hotelaria. 9- Relações em Hotelaria. 10- Análise de um Projeto de um Hotel.

### Conteúdo da unidade curricular (versão detalhada)

1. Conceitos introdutórios – O hotel
  - Os diversos serviços do hotel
  - Formas modernas de hospedagem
  - Restaurantes, estabelecimentos de bebidas e estabelecimentos de diversão
2. Relações entre agências de viagens e unidades hoteleiras.
  - Reservas e anulações.
  - Allotment.
  - As comissões, vouchers e transfers.
  - Circuitos turísticos.
3. Organização dos serviços de um hotel.
  - Serviço de pessoal e receção.
  - Serviço de faturação, portaria e andares.
  - Restaurante, room service, bar e economato.
  - Serviços de lavandaria, controlo geral e city ledger.
4. Gestão hoteleira.
  - Direção e gestão.
  - Gestão de pessoal e controlo interno.
  - Análise de resultados.
5. Contabilidade.
  - Organização contabilística.
6. Promoção e vendas.
  - Posicionamento.
  - Vendas.
7. Política ambiental.
  - Consciência ecológica e responsabilidade ambiental.
8. Formação em hotelaria.
  - Formação com base na excelência e qualidade.
9. Relações em hotelaria.
  - Relações humanas.
10. Análise de um projeto de um hotel.

### Bibliografia recomendada

1. Goldener, C. R. and Ritchie, J. R. Brent (2012). Tourism – Principles, Practises, Philosophies. (12ª ed). New Jersey : John Willey & Sons, Inc. ISBN 978-1-118-07177-9
2. Marques, J. A. (2007). Introdução à Hotelaria. Porto: Livraria Civilização Editora. ISBN 978-972-26-2554-8
3. McCabe, S. (2009). Marketing Communications in Tourism and Hospitality – Concepts, Strategies and Cases. (1ª ed. ). Hungary: Elsevier Ltd. ISBN 978-0-7506-8277-0

### Métodos de ensino e de aprendizagem

Sessões tutoriais nas horas de contacto utilizando o método expositivo associado a técnicas ativas. Meios audiovisuais.

### Alternativas de avaliação

1. Avaliação Distributiva - (Ordinário, Trabalhador) (Final, Recurso, Especial)
  - Prova Intercalar Escrita - 50% (Exame intercalar escrito)
  - Exame Final Escrito - 50% (Exame final)
2. Alunos em Mobilidade - (Ordinário) (Final)
  - Trabalhos Práticos - 100% (Tema do trabalho: Gestão Hoteleira Sustentável)

**Língua em que é ministrada**

1. Português
2. Inglês

**Validação Eletrónica**

Lucilia Maria Ferreira Alves Cardoso	Aida Maria Oliveira Carvalho	Joana Maria Sampaio Rua Fernandes	Luisa Margarida Barata Lopes
07-06-2018	07-06-2018	08-06-2018	11-06-2018